



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“FACTORES QUE PREDOMINAN EN LA GESTIÓN
LOGÍSTICA DEL ALMACÉN DE MANPOWER DE LA
CIUDAD DE TRUJILLO - 2016”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autor:

Br. Adriana Carolina Oblitas Paredes

Asesor:

Mg. Roger Hurtado Rojas

Trujillo – Perú

2016

APROBACIÓN DE LA TESIS

El (La) asesor(a) y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por el (la) Bachiller **Adriana Carolina Oblitas Paredes**, denominada:

**“FACTORES QUE PREDOMINAN EN LA GESTIÓN LOGÍSTICA DEL
ALMACÉN DE MANPOWER DE LA CIUDAD DE TRUJILLO - 2016”**

Mg. Roger Hurtado Rojas
ASESOR

Eco. María Eugenia Alfaro Sánchez
JURADO
PRESIDENTE

Dr. Carlos Alberto Pastor Casas
JURADO

Dr. Henry Elder Ventura Aguilar
JURADO

DEDICATORIA

*A Dios por darnos la vida y las fuerzas necesarias para
luchar día tras día y poder conseguir nuestros sueños y
metas establecidas a lo largo de nuestra vida.*

*A mi madre por su orientación y apoyo incondicional
durante los años de carrera y a lo largo de la vida.*

AGRADECIMIENTO

A Dios por guiar mi camino y llenarme siempre de bendiciones.

Y a mi madre Nora Paredes Díaz, hermano por su confianza, apoyo, guía y paciencia en cada etapa de mi vida.

Adriana Carolina Oblitas Paredes

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE LA TESIS	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
ÍNDICE DE CONTENIDOS	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
CAPITULO 1. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Formulación del problema	14
1.3. Justificación	14
1.4. Limitaciones	15
1.5. Objetivos	15
1.5.1. Objetivo general	15
1.5.2. Objetivos específicos	15
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	16
2.1. Antecedentes	17
2.2. Bases teóricas	19
2.2.1. Factores que predominan en la gestión logística	19
2.3. Definición de términos básicos	29
2.4. Hipótesis	29
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA	30
3.1. Operacionalización de variables	31
TABLA N° 3.1	31
DIMENSIONES Y DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE ...	31
CAPÍTULO 1. OBJETIVOS ESPECIFICOS	31
TABLA N° 3.2	32
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	32
3.2. Diseño de investigación	33
3.4. Población	33

CAPÍTULO 4. RESULTADOS.....	35
TABLA N° 1: Resumen de la Presentación de los datos recolectados en el inventario del Almacén Manpower: (diagnóstico de los últimos 6 meses del inventario y 2 meses del check list de observación).....	38
TABLA N° 1: promedio de unidades que ingresan por mes (diagnóstico de los últimos 6 meses del inventario y 2 meses del check list de observación).....	40
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN	42
CONCLUSIONES	49
RECOMENDACIONES	51
REFERENCIAS	52
ANEXOS.....	54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 3.1: dimensiones y definición conceptual de la variable independiente	31
Tabla N° 3.2: operacionalización de variables	32
TABLA N° 1: Resumen de la Presentación de los datos recolectados en el inventario del Almacén Manpower	38
4.2.1 TABLA N° 1: Promedio de N° de reclamos por mes de la empresa Manpower	39
4.2.2 TABLA N°2: Promedio de tiempo de espera por mes de la empresa de Manpower	39
TABLA N° 1: promedio de unidades que ingresan por mes	40
4.1.3. TABLA N° 3: Promedio N° de pedidos que se registran en el inventario de Manpower	41
4.1.3. TABLA N° 3: Promedio de N° de unidades Dañadas, que se registran en la empresa Manpower	41

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Procedimiento de selección indicadores de desempeño.....	28
Cuadro 2.1. Indicadores de gestión logísticos.....	

RESUMEN

La presente investigación se realizó en la Ciudad de Trujillo durante el presente año, la cual tiene como objetivo la descripción de los factores que predominan en la Gestión Logística del Almacén de Manpower de la ciudad de Trujillo, 2016.

Es un trabajo para la mejora de la Gestión del Almacén de Manpower de la ciudad de Trujillo, empresa dedicada a brindar servicios de tercerización e intermediación, la cual presenta problemas relacionados a la gestión deficiente de su almacén para suplir los pedidos oportunamente y optimizar la utilización de sus productos, generando deterioro de sus materiales y/o pérdida de dinero por lo mismo.

Para la recolección de información se analizaron diversas fuentes de la empresa a fin de poder plantear una mejora en el sistema de la gestión del almacén, en función de los factores cualitativos, técnicos y operacionales, que influyen en el mismo.

Durante el análisis se determinó que Manpower que su gestión de logística de almacén se realiza de manera empírica, generando bajo control de sus entradas y salidas de productos y por ende de ubicación.

Después de este análisis se propone un control adecuado de las entradas y salidas de sus productos, codificándolos para una rápida identificación y utilización, para así optimizar el Sistema de Gestión del Almacén de Manpower en la ciudad de Trujillo.

ABSTRACT

This research was conducted in the city of Trujillo this year, which aims at the description of the factors that predominate Logistics Warehouse Management Manpower city of Trujillo, 2016.

It is a job for improving Warehouse Management Manpower city of Trujillo, a company dedicated to providing outsourcing services and intermediation, which presents problems related to poor management of its warehouse to fill the orders on time and to optimize the use of its products, generating deterioration of materials and / or loss of money for the same.

For information gathering various sources of the company in order to raise an improvement in the system of warehouse management, based on qualitative, technical and operational factors that influence it analyzed.

During the analysis it was determined that Manpower its warehouse logistics management is performed empirically, generating under control inputs and outputs of products and therefore location.

After this analysis adequate control of the inputs and outputs of their products, by coding for quick identification and use, to optimize the Warehouse Management System of Manpower in the city of Trujillo it is proposed

CAPITULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La red mundial de Manpower de casi 3.900 oficinas en 82 países y territorios es la más grande de la industria, con un total de 400.000 clientes anuales, entre los que figuran empresas pequeñas y medianas de todos los sectores, así como también las corporaciones multinacionales más grandes del mundo. Ofreciendo actualmente sus múltiples servicios como: Reclutamiento y selección de personal, tercerización de personal (outsourcing), intermediación laboral (Staffing) entre otros servicios especializados.

En Perú, Manpower tuvo una excepcional y exitosa experiencia desde 1963, la misma que es relanzada desde 1996 hasta el día de hoy, reportando a su casa matriz en Estados Unidos. Cuenta con 14 unidades de negocio distribuidas en tres regiones: 2 en la región sur, 8 en la región centro y 4 en la región norte. En la actualidad esta empresa ha crecido de una manera acelerada que no todas las sedes han logrado tener un mismo nivel de crecimiento, esto ha ocasionado que la sede central norte ubicada en la ciudad Trujillo no haya logrado alcanzar la adaptación necesaria que solicitan sus clientes, logrando no cubrir las expectativas de estos, especialmente en el servicio de outsourcing y su relación con la gestión de almacén que es parte primordial de la problemática en los clientes principales entre ellas Pacasmayo , Dino, Nestle, Alicorp, Entel. . Puesto que estas empresas a la hora de recurrir al área que les corresponde dentro de lo pactado en contrato del almacén no encuentran sus artículos de implementación laboral tales como: Implementos de seguridad personal, souvenirs, electrodomésticos de tamaño pequeño, uniformes, productos de prueba, materiales de seguridad y atención entre otros. Se suma a ello, los productos requeridos por la empresa, tales como artículos de limpieza, útiles de oficina, almacén de muebles. Todos estos se encuentran mezclados sin respetar el área pactada entre las empresas logrando deficiencias que ocasionan pérdidas de los artículos que les pertenece a cada empresa de acuerdo a su orden y necesidad, estas deficiencias se observan desde el momento de la recepción donde no hay ningún control en la manipulación de entrada y salida de artículos en general por parte de cada trabajador y personal encargado del almacén ,así mismo se observan distorsiones por la falta de coordinación, comunicación y una mala distribución del almacén que no se respetó desde inicios, así mismo no se conocen las ubicaciones de los artículos almacenados, por lo tanto

El tiempo de manipulación es mayor y se retrasa el servicio a los clientes, sumado a ello no se dispone del espacio suficiente y no existe ninguna organización en el almacén. Por otro lado, se pierde a una persona de administración ocupando sus horas investigando el paradero de algunos bultos requeridos, que generalmente nunca llegan a aparecer. Es por todo ello que se vuelve imprescindible observar los principales factores que predominan en la gestión logística del almacén de Manpower.

Factores cualitativos	Calidad de servicio
	Atención al personal
Factores técnicos	Sistemas de localización
	Sistemas de ubicación
	Codificación
Factores operacionales	Entrada y salida de mercancía
	Registro de materiales
	Tiempo de atención

Por último, a pesar que cuentan con un sistema logístico de la casa matriz. La disponibilidad y fiabilidad de la información a tiempo real no es certera. Ya que existe una falta de integración entre los diferentes procesos logísticos: recepción, transferencias, consumos, altas del servicio, picking y expediciones. No hay traspaso de información de un departamento a otro. Tanto es así, que el trabajo en ocasiones o no se hace, se duplica o se aplica mal.

De esta manera surge la necesidad de resolver los factores que predominan la gestión logística del almacén y que permitan mejorar: La recepción y salida de las mercancías, codificación de los productos, establecer sistemas de ubicación, zonificación y localización, establecer un sistema de salidas y organizar el recurso humano. Todo ello para lograr una eficiente gestión.

1.2. Formulación del problema

¿Cuáles son los factores que predominan en la gestión logística del almacén de Manpower de la ciudad de Trujillo al año 2016?

Problemas específicos

- ¿Cuál es la situación actual del proceso logístico del almacén de la empresa Manpower en la ciudad de Trujillo, 2016?
- ¿Qué factores cualitativos evalúa la organización interna en la gestión logística del almacén de Manpower de la ciudad de Trujillo?
- ¿Qué factores técnicos emplea la organización interna en la gestión logística del almacén de Manpower de la ciudad de Trujillo?
- ¿Qué factores operacionales prevalecen en la organización interna en la gestión logística del almacén de Manpower de la ciudad de Trujillo?

1.3. Justificación

La siguiente investigación, es determinante para aquellas empresas que buscan en la actualidad ser efectivos no solamente en los procesos, que es fundamental para la rentabilidad y la disminución de costos, si no también buscan constantemente ofrecer un mejor servicio a sus clientes. Y queden totalmente satisfechos, ya que son estos los que repiten, y son habituales, y regresan continuamente a la organización. Los clientes habituales ayudan a incrementar los ingresos y a mejorar la reputación de la empresa en el mercado. Por lo tanto, se vio la necesidad de buscar los factores que predominan en la Gestión logística de un almacén en este caso de una empresa mundial en servicio al cliente, Manpower, esta empresa tendría que utilizar factores que predominan el mejor funcionamiento de su almacén para dar un mejor servicio a sus clientes y así ayudar a otras empresas dedicadas al outsorsing a dar soluciones para mejorar la eficiencia y sostenibilidad de la logística de almacenes de estos.

El propósito de esta investigación es desarrollar factores que predominen en la gestión logística del almacén de Manpower de la ciudad de Trujillo, que aporte herramientas de gestión y análisis para la mejora de su eficiencia y sostenibilidad del almacén para con sus principales clientes. Y además este aporte en un nivel social al desarrollo de muchas empresas en nuestro ámbito nacional con el mismo

problema de no sostener herramientas de mejora para la gestión logística. Mediante el uso de factores de gestión logística que se aprobará mediante esta investigación.

1.4. Limitaciones

- Se limita a la sucursal de la empresa en la ciudad de Trujillo.
- La mayor cantidad de información sobre el sistema logístico se encuentra centralizado en la ciudad de Lima.
- Se restringe a investigar, analizar y proponer.
- El tiempo de dedicación de la investigadora es parcial.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Describir los factores que predominan en la Gestión Logística del Almacén de Manpower de la ciudad de Trujillo, 2016.

1.5.2. Objetivos específicos

- Determinar la situación actual del proceso logístico en el almacén de la empresa Manpower de la ciudad de Trujillo.
- Identificar los factores cualitativos que predominan la organización interna en la gestión logística del almacén de Manpower de la ciudad de Trujillo.
- Describir los factores técnicos que predominan la organización interna en la gestión logística del almacén de Manpower de la ciudad de Trujillo.
- Identificar los factores operacionales que predominan la organización interna en la gestión logística del almacén de Manpower de la ciudad de Trujillo.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

La presente investigación cuenta con los siguientes antecedentes de estudio en el ámbito internacional y nacional:

- **(Parraga, 2012), en su Tesis “Factores determinantes en la gestión de almacén de productos, Caso: Trapiche Buena Ventura 2012”,** tuvo como objetivo, en primer lugar, diagnosticar la situación actual de la empresa para poder analizar mejor lo que necesitaba, lo que se cree bastante conveniente también no solo para el presente trabajo sino para todo tipo de trabajo de investigación; en segundo lugar, tuvo como objetivo identificar los factores técnicos y operacionales que inciden en la empresa para suministrar los materiales o artículos en condiciones óptimas de uso u con oportunidad, de manera de evitar paralizaciones por falta de ellos o inmovilizaciones de capitales por sobre existencias. Por otro lado, este antecedente llega a la conclusión de que los factores cualitativos (habilidades y conocimientos del personal), operacionales (control de inventarios, organización, distribución y resguardo de materiales) y técnicos (localización estratégica del almacén distribución de espacios y sistema de codificación) influyen directamente en la eficiencia de gestión del almacén.
- **(Burgos Marrero, 2010), en su tesis de grado “Mejora de los procesos logísticos de planeación, aprovisionamiento, almacenamiento y distribución de materia prima agregados de una empresa cementera Venezolana”** llegaron a las siguientes conclusiones: La estrategia de fabricación es exclusivamente contra pedido, la estrategia trae consigo exigencias en las áreas de distribución y planificación, se requiere partir de una programación bastante precisa que es vital a la hora de integrar a los proveedores de insumo en la estrategia de distribución. La información que se maneja entre gerencias no siempre es oportuna, lo que trae como consecuencia que se pierda la sincronización de esfuerzos para alcanzar objetivos.
- **(Rodriguez, 2007), en su tesis de grado “Influencia del Control Interno en los Procesos Logísticos de las Empresas Pesqueras de Puerto Malabrigo para una Adecuada Gestión Administrativa”,** llegó a las siguientes conclusiones:

El control Interno es una herramienta que involucra recurso humano, métodos y procedimientos coordinados a través de toda la organización; que permitirá

Controlar las operaciones y registros; de esta manera se reforzará los procesos que contribuirá a prevenir eventos futuros que pudieran poner en riesgo los objetivos de la organización, de igual modo proporcionara eficiencia y efectividad a las operaciones y labores realizadas. Adicionalmente, salvaguarda los bienes de la Empresa y aporta al mejor manejo de la gestión administrativa.

En consecuencia, su implementación permitirá el logro de los objetivos, mayores niveles de eficiencia y efectiva; que en nuestro caso de estudio se ha materializado con un ahorro o mejora en los tiempos de procesamiento.

- **(Alvarado, 2012), en su Tesis “Propuesta de mejora de los procesos de la sub área de limpieza del centro comercial El Quinde Shopping Plaza para minimizar los costos de las operaciones”.** En su diagnóstico determina que a lo largo de toda la trayectoria laboral con la que cuenta esta pequeña empresa no ha sido posible controlar este servicio; debido a que el personal a cargo no conoce los procedimientos adecuados para desarrollar esta labor; además de llevar un inadecuado control en el manejo de insumos y materiales que requiere el personal de esta sub área y no contar con un adecuado mantenimiento de las maquinarias y equipos. A raíz de lo mencionado, consideraron realizar procesos que mejoren la efectividad de la sub área de limpieza, optimizando el uso de insumos y materiales repercutiendo en la minimización de costos de inventarios y proponiendo un programa de mantenimiento preventivo para las maquinarias y equipos con los que cuenta el centro comercial. Los resultados que se lograron son: Proponer procedimientos de tareas para que todo el personal de limpieza sepa lo que debe hacer en cada caso. Proponer la optimización del uso de insumos y materiales para la ejecución de cada tarea Proponer un cronograma de mantenimiento para las maquinarias y equipos.
- **(Marín, 2007), en su Tesis “Mejoramiento de la gestión de almacén y logística de la empresa metálicas Carranza”,** llegó a la conclusión que el área de logística y almacén de la empresa FAMECA ha mostrado inconvenientes al momento de realizar procedimientos y la gestión de documentos ya que no hay patrones definidos de cómo proceder en caso de presentar eventualidades, una comunicación no efectiva entre el jefe de almacén y almacenero ente otras dificultades; en cuanto el área de Logística la demora en el requerimiento de materiales y atención a los clientes genera dificultades al emprender un sistema de gestión de calidad e la empresa.

Por estas razones se decidió llevar a cabo la implementación del mejoramiento en la gestión en estas áreas, lo cual les permitió implementar a la vez el sistema de gestión de calidad en la empresa; entre los objetivos planteados está reducir al 50% las órdenes de compras realizadas a su principal proveedor, mejorar la comunicación efectiva entre los integrantes de almacén, elaborar documentos de actividades realizadas en la gestión administrativa y operativa, tener un 85% de los materiales etiquetados, disminuir el tiempo de atención a los clientes minimizando las quejas y nivelar en un 75% el inventario físico.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Factores que predominan en la gestión logística

Según (LOPEZ, 2010, p.80), nos indica que: **“Los factores logísticos son importantes para tener una adecuada gestión logística es tratando con tanta importancia que se le da en las organizaciones un área específica para su tratamiento, a través de tiempo ha ido evolucionando constantemente, hasta convertirse en una de las principales herramientas para que una organización sea considerada como una empresa del primer mundo”.**

La gestión logística es muy importante para las empresas, cumplir adecuadamente con estos factores hace que la empresa tenga un éxito en su gestión logística, haciendo que la empresa crezca y cumpla con sus objetivos trazados dentro de la organización.

Los factores según el autor son:

Factores cualitativos	Calidad de servicio
	Atención al personal
Factores técnicos	Sistemas de localización
	Sistemas de ubicación
	Codificación
Factores operacionales	Entrada y salida de mercancía
	Registro de materiales
	Tiempo de atención

Factores Operacionales

2.2.1.1. Entrada Mercadería:

(LOPEZ, 2010, p.80), menciona que: **“cuando el pedido ha sido enviado por el proveedor, lo hemos descargado mediante una carretilla o transpalet, y lo tenemos en la zona de almacenaje, hay que proceder al control de dicha entrada”**. Esto compone un conjunto de actividades encaminadas a conseguir que las mercaderías recibidas coincidan en precio, calidad, cantidad y presentación con los pedidos realizados.

Según (LOPEZ, 2010, p.80), **“este control supone las siguientes actividades:**

- a. **Verificación de la mercancía:** Se trata de comprobar que el envío incluye todo lo que viene reflejado en el albarán de entrega. Dicho albarán es una relación de las mercancías que se entregan, y lo realiza el vendedor (proveedor). El documento acompañará al envío.
- b. **Toma de muestras:** En ocasiones, sobre todo cuando se recibe un envío de un proveedor desconocido, conviene tomar muestras del pedido. Dicha actividad consiste en abrir el embalaje e inspeccionar el contenido del mismo. También es conveniente tomar muestras cuando se trata de productos de alto valor, o en los que el proveedor no acepta devolución.
- c. **Reflejar por escrito el contenido de la inspección.** El verificador debe dejar constancia de su labor. Esta función se realiza en los propios albarenes, donde se reflejan las incidencias que aparecen en la recepción”.

La recepción de mercancías o mercaderías es por supuesto un paso importante porque ahí se filtra la cantidad y los productos adecuados que recepciona la empresa.

2.2.1.2. Salida de Mercadería:

Según (LOPEZ, 2010, p. 201), **“Es la fase en la que se genera el pedido de compra de la mercancía almacenada. La gerencia debe conocer la cantidad de mercancía que posee para evitar errores como la venta de mercancía inexistente”**.

Por ello la preparación de pedidos es la actividad más costosa de las realizadas en el almacén (por ejemplo, en torno a un 65% del coste de las operaciones de un almacén). Bajo esta expresión se engloban un conjunto de tareas destinadas a extraer y acondicionar exactamente aquellas cantidades de productos que satisfacen las necesidades de los clientes del almacén, manifestada a través de los pedidos.

También (LOPEZ, 2010, p. 211), nos menciona que, **“cuando las unidades de carga salen igual que entran, no es necesario realizar la operación de Picking. Solo cuando esta unidad de carga se tiene que romper es cuando se debe de llevar a cabo esta operación”**.

A partir de los pedidos recibidos, el ordenador genera de forma automática una serie de listas de Picking. Estas listas estarán ordenadas de tal manera que los *movimientos de los preparadores sean los mínimos posibles.

Las órdenes generadas aparecen en las pantallas de los transpalets. A medida que se van recogiendo las unidades el preparador irá confirmando la operación. En caso de que en alguna mercancía se agote se generará automáticamente una orden de reposición de carretillas y de esta manera impedir una ruptura de stock.

Los stocks en los almacenes pueden tener más de una clasificación, depende mucho del manejo de los mismos y de la naturaleza de la mercadería que se almacena en ellos. Algunas de las clasificaciones más usuales que se utilizan son:

a. Por procedencia:

- **Local:** Cuando la mercadería proviene de un distrito cercano, dentro de la misma provincia o estado.

- **Nacional:** Cuando la mercadería proviene de otra provincia o estado dentro del país.
- **Importado:** Cuando la mercadería proviene de otro país.

b. Por demanda según el cliente:

- **Regulares:** Son aquellos que son pedidos con gran frecuencia, es decir, tienen alta rotación.
- **Irregulares:** Tienen cierta frecuencia, pero, no es muy significativa.
- **Eventuales:** Poseen una muy baja rotación, debido a su escasa demanda.

c. Por importancia operativa:

- **Estratégico:** Son aquellos stocks que se utilizan para el funcionamiento del sistema. Su no existencia paraliza las operaciones.
- **Normal:** Importantes, pero no al grado de paralizar las operaciones, si escasean.
- **No operativos:** No proveen ningún aporte a las operaciones y el sistema puede funcionar con normalidad sin él.

d. Por su existencia:

- **De stock:** Existe físicamente dentro del almacén.
- **De no stock:** No existe, físicamente, dentro del almacén, pero alguna vez existió o se espera que exista en un futuro.

e. Por su movimiento:

- **Activos:** Son aquellos que tienen movimiento dentro de un periodo, previamente, establecido.
- **Inactivos:** Son los que no tienen movimiento dentro de un periodo establecido.

- **Agotados:** Tienen movimiento, pero, en el momento de hacer la clasificación, no presentan stocks.

Tiempos atención:

Según (LOPEZ, 2010, p. 110), **“Son el tiempo de operación de las actividades en almacén. Aplicando la reducción de costos en dichas empresas, los costos en inventarios disminuirán y los tiempos de recepción y entrega de materiales reducirán.”**

Los tiempos de atención son muy importantes debemos saber organizar los tiempos dentro de la organización para así evitar tiempos muertos dentro de la empresa, para que los costos se reduzcan a lo mínimo y el trabajo también se haga de una manera eficiente.

Factores Técnicos:

La codificación de los productos

En este proceso se trata de identificar las distintas referencias con las que se va a trabajar en el almacén, ya que es vital para la gestión de las entradas y salidas de las mercancías. Para ello, según (LOPEZ, 2010, p. 137), **“la forma más sencilla es asignar códigos a cada una de las referencias que componen el stock del almacén”**. Estos códigos deben reunir una serie de características:

1. Debe ser fácil de teclear
2. Cada código debe ser único para cada referencia. De otro modo, se producirían duplicados que darían lugar a errores.
3. El sistema de codificación debe ser significativo, es decir, guardar relación con el producto que identifica.
4. Debe incluir un dígito de control. Un dígito de control está compuesto por uno o varios números que se calculan a partir del resto de números o letras del código. Este dígito de control sirve para evitar errores de tecleo.

2.2.1.3. Sistemas de ubicación

Como ya se ha comentado anteriormente, cuando un pedido llega al almacén, se procede a verificar que todo está correcto, para pasar posteriormente a decidir dónde se va a almacenar. Este lugar dependerá

del sistema de gestión de ubicaciones que haya elegido la empresa para ordenar su almacén. Según (LOPEZ, 2010, p.151), principalmente se pueden emplear tres:

- **Almacenamiento ordenado**

Se puede definir como aquel tipo de almacenamiento que otorga un único lugar para cada producto. Por lo tanto, se trata de establecer los espacios adecuados de tal forma que en los mismos no puedan colocarse más que mercancías del mismo tipo.

Este sistema presenta la ventaja fundamental de que las reglas para localizar y manipular las mercancías, así como el control y el recuento se simplifican enormemente.

- **Almacenamiento desordenado o caótico**

Consiste en colocar las mercancías en los lugares o huecos que quedan libres, a medida que van llegando, sin que exista ningún lugar predefinido para cada mercancía.

En este tipo de almacenamiento las ubicaciones deben tener unas dimensiones estándar para, en cualquier momento, poder ser ocupadas con cualquiera de los productos que pueda recibir el almacén.

- **Almacenamiento a granel**

Se trata del almacenamiento de productos sueltos, es decir, aquellos que no están estructurados en forma de unidades de carga, además de otros productos tales como líquidos, graneles, etc.

2.2.1.4. Sistema de localización:

Independientemente de si el almacenaje es ordenado, en los almacenes se emplean otros criterios para colocar la mercancía de tal manera que los movimientos se reduzcan al máximo.

Según (LOPEZ, 2010, p.163), **“este criterio es el factor que condiciona, de forma muy elevada, los costes de manipulación dentro de un almacén”**; es el de los recorridos que es preciso hacer para recoger los artículos en sus lugares de almacenamiento (picking). Estos costes se pueden reducir situando los productos con mayor movimiento cerca de las zonas de salida. En varios estudios realizados en distintos almacenes se ha llegado a las siguientes conclusiones:

1. Un pequeño número de referencias posee un elevado porcentaje de salidas.

2. En el otro extremo, un porcentaje muy numeroso de referencias tiene un escaso volumen de pedidos.

Factores cualitativos:

Calidad de servicio:

Según (LOPEZ, 2010, p.164), **“La calidad en el servicio no es una estrategia aplicable únicamente en las empresas del sector servicios. Las empresas manufactureras y comerciales desarrollan una buena cantidad de actividades de servicio, como ventas (mediante representantes o en área administrativa, etc.), distribución, cobranza, devoluciones o reclamaciones”.**

Por lo tanto, la calidad de servicio en una empresa es primordial, es la impresión que los clientes tienen acerca de la empresa y de sus servicios brindados hacia ellos.

Atención al Personal:

Según (LOPEZ, 2010, p.164), **“La atención personal es un proceso de ayuda. Ayudar significa facilitar el cambio personal del individuo con el fin de que sea capaz de afrontar su vida y desenvolverse en su entorno. Los factores básicos de generación del cambio son: la implicación del individuo en el proceso y el incremento de su capacidad para afrontar el caos. Estos factores solo pueden impulsarse desde la relación, a través de la creación de un vínculo entre el profesional y la persona, y del establecimiento de la relación de ayuda”.** es por ello, que el personal debe estar debidamente capacitado y orientado para resolver los problemas que se enfrentan dentro de su ámbito laboral debe ser parte importante para la empresa para formar un solo equipo laboral y así llegar a sus objetivos.

2.2.1.6. SERVICIOS

Según (HAROVITZ, 1997, p. 3), define el servicio como **“el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo”.**

Y según (FISCHER Y NAVARRO, 1994, p. 185), **“Aporta que los servicios son “Un tipo de bien económico, constituye lo que denomina el sector terciario, todo el que trabaja y no produce bienes se supone que produce servicios”.**

2.2.1.7. CALIDAD

Según (STONE, 1996, p. 146) aporta que la calidad **“En el lugar de trabajo va más allá de crear un producto de calidad superior a la medida y de buen precio”**. Ahora se refiere a lograr productos y servicios cada vez más competitivos, esto entraña hacer las cosas bien desde la primera vez en lugar de cometer errores y después corregirlos.

2.2.2. Gestión logística del almacén

La logística, no era antes más que tener un producto justo en un tiempo oportuno y al menor costo posible. Pero, esto en la actualidad ha cambiado, ya que ahora implica un conjunto de actividades que son todo un proceso.

Ahora la idea principal de la logística es colocar los productos adecuados en el lugar y momento preciso bajo las condiciones deseadas, contribuyendo a un máximo de rentabilidad.

Según (BALLOU, 2004, p.17), la logística es **“el conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de una empresa, o de un servicio, especialmente de distribución”**.

Conforme pasaron los años e iba evolucionando logística, el concepto de almacén se ha ido ampliando en su ámbito de responsabilidad, por ser el almacén una unidad de servicio y soporte en la estructura orgánica y funcional de una empresa, ya que antes era un simple espacio donde se guardaban productos de una empresa, y ahora este espacio es capaz de generar valor.

La gestión de almacén es el proceso logístico que trata la recepción, almacenamiento, el movimiento dentro de un mismo almacén y el movimiento hasta un punto de consumo de cualquier producto, así como el tratamiento e información de los datos generados.

Según (FERRIN, 2003, p.6), el almacenamiento se puede definir, como **“aquel proceso organizacional que consiste en tomar las medidas necesarias para la custodia de stock, evitar su deterioro, ya sean estos, insumos o productos terminados necesarios para ventas, producción o servicios”**.

Esta necesidad surge para poder equilibrar la producción con la demanda, puesto que esta última suele, en muchos casos, presentar una curva irregular y en otros casos puede ser estacional, mientras que la producción suele efectuarse atendiendo a los ritmos de grandes series. La gestión del almacén es el proceso logístico que abarca desde la recepción del material, su ubicación dentro del almacén, la preparación de pedidos (picking) hasta el envío de mercancía para poder brindar un buen servicio a los clientes.

Como menciona (BALLOU, 1991, p.192), **“El almacenamiento tiene lugar, primordialmente, en los nodos de la red de distribución. Así, a veces se hace referencia al almacenamiento como un transporte a 0 millas por hora.”**

La gestión logística cada día se está convirtiendo en uno de los factores claves para el éxito en las organizaciones al ampliarse constantemente el comercio internacional, por lo que según (DIEZ, 2008, P.51), **“Esta gestión incluye funciones tales como la planificación, organización, control y ejecución de los materiales desde el inicio de una actividad hasta su entrega, a la vez que busca la máxima satisfacción del cliente al menor costo posible”.**

2.2.2.6. Indicadores de la Gestión Logística

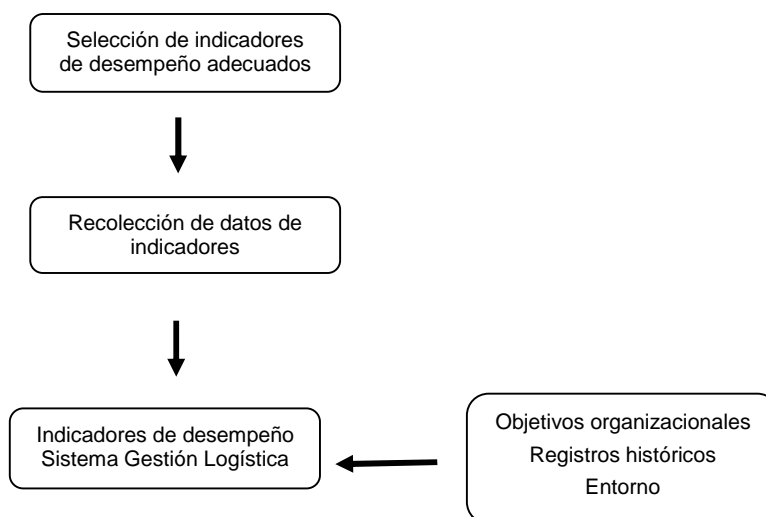
Según (MORA, 2012, p.73), **“Los indicadores de desempeño son unos instrumentos para monitorear la consecución de los objetivos de la cadena de abastecimiento.”**

Los indicadores de gestión se convierten en signos vitales de la organización y su continuo monitoreo permite establecer las condiciones de identificar los diversos síntomas que se derivan del desarrollo normal de las actividades.

La información que proporcionan debe ser siempre de naturaleza cuantitativa (incluso si se miden variables cualitativas), y dirigida a un diagnóstico de la situación para mejorar. El instrumento de medida por aplicar, debe ser simple, sencillo y fácil de interpretar, teniendo en cuenta la interdependencia de las actividades de la cadena de abastecimiento, su elaboración y publicación, y debe ser orientado lo más objetivamente posible, a un auténtico control de gestión.

De lo anterior y con el fin de dar claridad a la propuesta del modelo de gestión logística del almacén y la selección de los indicadores de desempeño, figura 1, se desarrollará el siguiente procedimiento:

Figura 1. Procedimiento de selección indicadores de desempeño



Cuadro 2.1. Indicadores de gestión logísticos

Calidad de los pedidos generados	<ul style="list-style-type: none"> • Pedidos generados sin problemas • Pedidos generados
Entregas perfectamente recibidas	<ul style="list-style-type: none"> • Pedidos rechazados • Órdenes de compra recibidas
Vejez del inventario	<ul style="list-style-type: none"> • Unidades dañadas, obsoletas o vencidas • Unidades disponibles en el inventario
Nivel de cumplimiento en despachos	<ul style="list-style-type: none"> • Despachos cumplidos a tiempo • Despachos requeridos

2.3. Definición de términos básicos

Almacén: Es una unidad de servicio en la estructura orgánica y funcional de una empresa comercial o industrial con objetivos bien definidos de resguardo, custodia, control y abastecimiento de materiales y productos. (VICIANA, 2014, p.38).

Gestión logística de almacén: Es un sistema que ayuda a mantener un riguroso control unitario del stock y así poder controlar eficazmente el sistema de pedidos a proveedores, este método se apoya en la posibilidad de obtener la información en tiempo real. (FERRIN, 2007, p.163).

Indicadores de gestión: Los indicadores evalúan la eficiencia y la eficacia de la gestión logística, utilizando tecnología y manejo de información que permita un seguimiento de las operaciones y el cumplimiento de metas y objetivos, buscando una retroalimentación que facilite el mejoramiento de la cadena de abastecimiento. (DIEZ, 2004, p.335).

Inventarios: Es un recurso almacenado al que se recurre para satisfacer una necesidad actual o futura. (PEREZ & BSTOS, 2006, p.1)

Logística: Es el conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de una empresa, o de un servicio, especialmente de distribución. (BALLOU, 2004, p.17).

Mantenimiento: Orientado a reducir el mínimo posible la indisponibilidad de las instalaciones y a eliminar su disfuncionamiento que, aunque sean breves, distorsionan la continuidad del proceso productivo y la calidad de los productos. (REY, 2006, P.28).

Preparación de pedidos: Deben ser mucho menos que las de almacenamiento para permitir el trabajo cómodo a los encargados, minimizando así el número y la dimensión de los movimientos. (SORET, 2004, p.96).

2.4. Hipótesis

Los factores que predominan en la gestión logística del almacén de Manpower de la ciudad de Trujillo, son Factores Operacionales, Cualitativos y Técnicos, que intervienen en la aplicación de un excelente proceso logístico.

CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

3.1. Operacionalización de variables

TABLA N° 3.1
DIMENSIONES Y DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

CAPÍTULO 1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	DIMENSIONES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL
Identificar los factores cualitativos que predominan en la gestión logística del almacén de Manpower de la ciudad de Trujillo.	FACTORES CUALITATIVOS	Es la manipulación de los artículos, servicio al cliente, rapidez y sensibilizar al cliente para el buen uso de los materiales.
Describir los factores técnicos que predominan en la gestión logística del almacén de Manpower de la ciudad de Trujillo.	FACTORES TECNICOS	Es el lugar estratégico de atención, para su recepción, almacenaje, embarques, codificación
Identificar qué factores operacionales predominan en la gestión logística del almacén de Manpower de la ciudad de Trujillo.	FACTORES OPERACIONALES	Se refiere al diseño tecnológico del sistema de control de inventario. Así como la transferencia de los datos, para llevar un mejor control de la entrada y salida de los materiales. Realizar cálculos matemático , estadísticos y modelos cuantitativos para prever las necesidades del almacén

TABLA N° 3.2
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Gestión Logística del almacén (V. Dependiente)	La gestión de almacén es el proceso logístico que trata la recepción, almacenamiento, el movimiento dentro de un mismo almacén y el movimiento hasta un punto de consumo de cualquier producto, así como el tratamiento e información de los datos generados.	Calidad de los pedidos generados	Pedidos generados sin problemas Pedidos generados
		Entregas perfectamente recibidas	Pedidos rechazados Órdenes de compra recibidas
		Vejez del inventario	Unidades dañadas, obsoletas, vencidas Unidades disponibles en el inventario
		Despacho de artículos	cantidad de unidades despachadas
		Nivel de cumplimiento en despachos	Despachos cumplidos a tiempo Total de despachos requeridos
Factores que predominan (V. Independiente)	Los factores logísticos son importantes para tener una adecuada gestión logística es tratando con tanta importancia que se le da en las organizaciones un área específica para su tratamiento, a través de tiempo ha ido evolucionando constantemente, hasta convertirse en una de las principales herramientas para que una organización sea considerada como una empresa del primer mundo.	Factores cualitativos	Calidad de servicio
			Atención del personal
		Factores técnicos	Sistemas de localización
			Sistemas de ubicación
			Codificación
		Factores operacionales	Entrada y salida de mercancía
			Registro de materiales
			Tiempo de atención

3.2. Diseño de investigación

No Experimental, Transversal, Descriptivo. Es no experimental porque los investigadores solo se sustraen a contemplar los fenómenos en su estado natural para luego analizarlos; Es transversal porque la recolección de datos se realizó con el propósito de describir las variables y analizar su comportamiento en un mismo tiempo y es descriptivo porque se observa y describen los fenómenos tal como se presentan en forma natural. (Caballero, 2013).

3.3. Unidad de estudio

Almacén Manpower de la ciudad de Trujillo del año 2016.

3.4. Población

El único sujeto de estudio es El encargado del Almacén: (Se realizó la investigación mediante la observación al trabajo diario que realiza el encargado de almacén, y el monitoreo del registro diario del inventario físico de Manpower).

3.5. Muestra

Por tener un solo sujeto de estudio, la muestra es igual a la población: El único sujeto de estudio es El encargado del Almacén: (Se realizó la investigación mediante la observación al trabajo diario que realiza el encargado de almacén, y el monitoreo del registro diario del inventario físico de Manpower).

3.6. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

OBSERVACIÓN DIRECTA: Se utilizó la observación del área a investigar con el único fin de determinar en la actualidad La Gestión de inventarios que utiliza la empresa de Manpower en análisis de estudio y poder determinar un plan de mejora determinante que permita a la empresa, solucionar los problemas que se presentan en el día a día con los Clientes que utilizan su Almacén.

3.7. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos

Se utilizó Excel para el procesamiento y análisis descriptivo de los datos.

3.7.1. CHECK LIST: Es un instrumento que nos permite analizar de manera directa y en su estado analítico y natural al objeto de estudio, estas fichas nos servirán como medida de corroboración a los inventarios físicos de la empresa en estudio.

CAPÍTULO 4. RESULTADOS

DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA MAMPOWER:

Es la empresa líder mundial en soluciones innovadoras de capital humano que permite a sus clientes triunfar en el cambiante mundo del trabajo. Con más de 60 años de experiencia, nuestra compañía ofrece servicios para el ciclo completo de negocio y empleo, incluyendo Reclutamiento y Selección, Tercerización de Personal, Transición de Carrera y Soluciones Basadas en Talento. La red mundial de Manpower de casi 3,600 oficinas en más de 80 países, genera una combinación dinámica de impacto global con valiosas aportaciones y experiencia local que permite a la compañía conocer las necesidades de sus 400,000 clientes anuales, que incluyen empresas pequeñas y medianas de todos los sectores económicos, así como las corporaciones multinacionales más grandes del mundo. Una de sus sucursales más dinámicas y capaces en el mundo es la de Perú y una de las más grandes en nuestro país es Trujillo, Trujillo es una sede principal y con un alto índice de demanda laboral, es la segunda ciudad más importante de nuestro país su principal objetivo es satisfacer las demandas de sus clientes.

Su Misión:

Lograr la sustentabilidad a largo plazo con las grandes empresas, mediante el servicio y los valores. Nos esforzamos por crear un excelente ambiente laboral para nuestros empleados, y por ser un modelo de ética profesional para nuestros clientes.

Valores

El enfoque de la responsabilidad social empresarial de Manpower está motivado por nuestros valores mundiales, que definen nuestra manera de hacer negocios.

Nos comprometemos con: respetar a la gente, los clientes y la comunidad, y el papel que juega el trabajo en sus vidas; compartir nuestro conocimiento y experiencia para establecer prácticas de empleo sustentables en todo el mundo; y buscar la excelencia por medio de la innovación, para crear ambientes laborales que incluyan a todos los sectores de la sociedad en el largo plazo.

Somos un puente al empleo para muchas personas. Nuestra responsabilidad como expertos en Recursos Humanos nos ha llevado a desarrollar una serie de programas tendientes a lograr una fuerza laboral inclusiva.

Visión: Liderar la creación y provisión de servicios y soluciones innovadoras de capital humano que permitan a nuestros clientes triunfar en el cambiante mundo del trabajo.

Manpower al ser una empresa muy reconocida en nuestro ámbito social, reconocida por los trabajadores como la mejor opción para laborar, me veo en la obligación como parte importante de este gran proyecto plantear mejoras dentro de la organización que pertenezco y ya detectando algunos problemas que viene presentando en el almacén utilizado por sus principales clientes, se da partida a esta investigación realizada mediante la observación de los últimos 6 meses del inventario de entradas y salidas que registra la empresa mediante un cuaderno. Así como la Observación directa de los empleados, la forma de trabajo, la implementación del inventario entre otros, con una ficha de Observación que me permitirá recopilar información de los últimos 2 meses que se inició esta investigación con la finalidad de corroborar los datos formalizados presentados en el inventario regular.

4.1 DIAGNOSTICO ACTUAL DE LA EMPRESA MAMPOWER:

En la actualidad Mampower cuenta con un inventario Físico, cuaderno de entradas y salidas, donde el encargado del almacén realiza un reporte diario de lo que ingresa de cada empresa en cajas, las empresas que utilizan el área de almacén son DINO, ENTEL, NESTLE, PACASMAYO, ALICORP.

Estas entradas solamente están registradas en el cuaderno; No existe un kardex de facturas o notas de pedidos de estos ingresos.

Las salidas se registran de acuerdo al n° de pedidos que se realiza en el día y se descuentan o restan de manera inmediata en el cuaderno, así mismo al momento de ingresar pedido se observan unidades dañadas que se describen en el cuaderno y se devuelven a un área que mampower que tiene en el almacén, presentan una cierta cantidad de reclamos descritos en el cuaderno por motivos de no encontrar algún producto, así como también el tiempo de espera que cada colaborador tiene que aguantar para acceder a sus artículos laborales.

El encargado del almacén trata de brindar un servicio de calidad a sus clientes, pero no se abastece en el periodo de despacho. Puesto que él es el único que se encarga del almacén tanto en su seguridad y su ubicación de productos.

Este diagnóstico se puede observar en los resultados de los cuadros realizados en esta investigación, del resumen del inventario de acuerdo a nuestros principales indicadores, n° pedidos, cantidad de despacho, calidad de atención, Tiempo de espera, n° reclamos, n° número de merma o unidades dañadas.

4.1.1 TABLA N°1: Resumen de la Presentación de los datos recolectados en el inventario del Almacén Manpower: (diagnóstico de los últimos 6 meses del inventario y 2 meses del check list de observación)

INVENTARIO GENERAL DE ARTICULOS DEL ALMACEN MAMPOWER

MESES	ENTRADAS	N° DE PEDIDOS	N° UNIDADES DAÑADAS	DE STOCK
ENERO	3081	200	31	2850
FEBRERO	500	225	20	3105
MARZO	0	305	20	2780
ABRIL	200	180	25	2775
MAYO	500	500	25	2750
JUNIO	400	650	31	2469
TOTAL	4681	2060	152	

ELABORACION: Propia.

FUENTE: Inventario de Manpower

El inventario que presenta Manpower es un proceso operativo de entradas y salidas de artículos pertenecientes a las principales empresas que tienen un área reducida en el almacén de la empresa.

Estas empresas son Entel, Pacasmayo. Dino, Alicorp, Nestlé. Donde se registran las entradas al almacén en forma de depósito, donde se recibe los artículos por parte de Olva currier o los representantes de despacho de cada empresa donde las boletas o guías de remisión presentada por cada empresa es regresada con un simple sello del encargado del almacén no quedando ningún registro formal y físico de dicho ingreso así mismo se observa que las entradas son inscritas manualmente en el cuaderno del almacén y los únicos registros de salidas o mermas (unidades dañadas) son las colocaciones entre sumas y resta que realizan cada encargado de almacén encada pedido y en cada unidad dañada ubicada en el inicio de una atención o solicitud de pedido.

4.2 DIAGNOSTICO DE LOS FACTORES CUALITATIVOS QUE DETERMINAN LA GESTION LOGISTICA DEL ALMACEN DE MAMPOWER.

4.2.1 TABLA N° 1: Promedio de N° de reclamos por mes de la empresa Manpower (diagnóstico de los últimos 6 meses del inventario y 2 meses del check list de observación)

MESES	N° DE RECLAMOS POR MES	
ENERO	12	
FEBRERO	10	
MARZO	15	
ABRIL	12	
MAYO	11	
JUNIO	15	PROMEDIO: N° DE RECLAMOS
TOTAL	75	13

ELABORACION: Propia

FUENTE: Inventario de Manpower

El número de reclamos en promedio que tiene la empresa Manpower son de 13 reclamos por mes.

4.2.2 TABLA N°2: Promedio de tiempo de espera por mes de la empresa de Manpower (diagnóstico de los últimos 6 meses del inventario y 2 meses del check list de observación).

MESES	TIEMPO DE ESPERA PROM DE MES
ENERO	20 MINUTOS
FEBRERO	18 MINUTOS
MARZO	18 MINUTOS
ABRIL	20 MINUTOS
MAYO	25 MINUTOS
JUNIO	25 MINUTOS
TOTAL	126 MINUTOS
PROMEDIO: N° DE TIEMPO DE ESPERA DE LOS 6 MESES	
21 MINUTOS	

ELABORACION: Propia

FUENTE: Inventario de Manpower

El promedio de tiempo de espera por mes de la empresa Manpower es 21 minutos, el tiempo de espera se observó mediante el registro en el inventario y el check list diario que se realizó durante dos meses.

4.3 DIAGNOSTICO DE FACTORES TECNICOS QUE DETERMINAN LA GESTION LOGISTICA DEL ALMACEN DE MAMPOWER.

En la empresa Manpower no se observa ni en los inventarios que ellos presentan, ni en el check List de observación que hemos presentado, algún ítem o diagnóstico sobre los factores técnicos, en este caso las dimensiones que se buscaron en la observación son:

- Sistemas de ubicación de materiales y/ o artículos, Manpower no presenta sistemas de ubicación para encontrar más rápido los pedidos.
- Sistema de codificación, no cuenta con un sistema codificable por ser un almacén depósito.

DIAGNOSTICO DE LOS FACTORES OPERACIONALES QUE DETERMINAN LA GESTION LOGISTICA DEL ALMACEN DE MAMPOWER.

Dentro del diagnóstico operacional, ubicamos número de pedidos, merma (unidades dañadas) y tiempo espera

4.3.1 TABLA N°1: promedio de unidades que ingresan por mes (diagnóstico de los últimos 6 meses del inventario y 2 meses del check list de observación)

MESES	ENTRADAS	
ENERO	3081	
FEBRERO	500	
MARZO	0	
ABRIL	200	
MAYO	500	
JUNIO	400	
TOTAL	4681	PROMEDIO DE UNIDADES ENTRANTES
		780

ELABORACION: Propia

FUENTE: Inventario de Manpower

Se observa que la empresa Manpower, tiene como promedio de unidades entrantes 780 al mes. Donde hay meses que la empresa recibe una cantidad de stock superior a la necesidad de cada empresa que tiene derecho a un área de almacén de la empresa.

4.3.2 TABLA N° 2: Promedio N° 2 De pedidos que se registran en el inventario de Manpower por mes (diagnóstico de los últimos 6 meses del inventario y 2 meses del check list de observación).

MESES	N° DE PEDIDOS
ENERO	200
FEBRERO	225
MARZO	305
ABRIL	180
MAYO	500
JUNIO	650
TOTAL	2060
PROMEDIO DE N° DE PEDIDOS	
343	

ELABORACION: Propia FUENTE: Inventario de Manpower

Se observa que la empresa Manpower, tiene un número promedio de 343 pedidos donde los meses con mayor número de solicitudes son mayo y junio, por fechas especiales día de padre y día de la madre, donde ingresan más número de artículos, por ende, más solicitudes de atención.

4.3.3 TABLA N° 3: Promedio de N° de unidades Dañadas, que se registran en la empresa Manpower (diagnóstico de los últimos 6 meses del inventario y 2 meses del check list de observación).

MESES	N° UNIDADES DAÑADAS	
ENERO	31	
FEBRERO	20	
MARZO	20	
ABRIL	25	
MAYO	25	PROMEDIO: Unidades de dañadas
JUNIO	31	
		25

ELABORACION: Propia FUENTE: Inventario de Manpower

Se observa que, en el encargado, del almacén realiza los pedidos de manera continua y es ahí donde se da cuenta de las unidades dañadas, y en promedio encontramos en el inventario 25 unidades dañadas por mes.

CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN

DISCUSIÓN:

En esta investigación se busca Describir los factores que predominan en la gestión logística del almacén de Manpower de la ciudad de Trujillo, 2016:

Los factores que predominan en la Gestión logística del almacén de Manpower de la ciudad de Trujillo, son Los Factores Operativos y cualitativos.

Estos factores se describen de una manera clara y sencilla véase (en la tabla y figura 4.1. Resumen de inventario de la empresa Manpower), donde se indica:

EL DIAGNOSTICO DEL AUTOR DE LA EMPRESA MANPOWER:

Es que cuenta con una gestión de inventario sencilla y deficiente, lo que les da atrasos de atención y por ende insatisfacción a sus principales clientes entre ellos Entel, Pacasmayo, Dino, Alicorp y Nestlé. Esto nos da un aporte negativo al liderazgo que tiene Manpower como empresa de tercerización, y lo que le da una calificación negativa al aporte con la sociedad y sus clientes.

Manpower cuenta con inventario manual, el cual nos da un sin números de errores, en las entradas y salidas porque se suman y restan de acuerdo a los números de pedidos y los ingresos mensuales de mercadería y al no obtener recibos físicos y reales dentro de su inventario, se da la sorpresa de que este inventario puede ser maquillado, pues se fía de la buena voluntad y laboral del encargado del almacén.

Y todo ello se puede corroborar con las tablas y figuras (4.1.1, 4.1.2 y 4.2.1 y 4.2.2), donde se observan los resúmenes y tablas creadas por el autor, del inventario real de Manpower.

EN CASO DE LOS FACTORES OPERACIONALES:

Las entradas y salidas de la mercadería, pero de una manera no sistemática sino manual, donde se observa que las entradas de los artículos de la empresa se registran en un cuaderno sencillo de registro.

En el caso de las salidas se registran a través de pedidos que realizan las empresas que han realizado contrato con Manpower, para la utilización abierta del almacén.

En el registro de materiales los dividen dentro del inventario por empresa donde, registran cada artículo que ingresa por empresa y se realiza el depósito del mismo, al haber

registros sencillos y sin sistemas que apoyen el uso correcto de ubicación y rastreo de cada artículo que tienen cada empresa en el inventario se ve deficiencia en este factor.

EN EL CASO DE LOS FACTORES TECNICOS:

Manpower, no cuenta ni con sistemas de ubicación, ni con sistemas de codificación, ni sistemas de localización. Lo que sería útil para la mejora de la gestión del inventario de Manpower.

El diagnostico actual del proceso logístico en el almacén de la empresa Manpower de la ciudad de Trujillo.

EN EL CASO DE LOS FACTORES CUALITATIVOS SE OBSERVA:

El tiempo de espera; pero se maneja de una manera inadecuada se presenta un tiempo de espera mínimo de 18 minutos, máximo 25 minutos y en promedio general tiene un promedio de 21 minutos esto implica una pérdida de tiempo para los trabajadores (véase tabla y figura 4.2.2. Promedio de tiempo de espera)

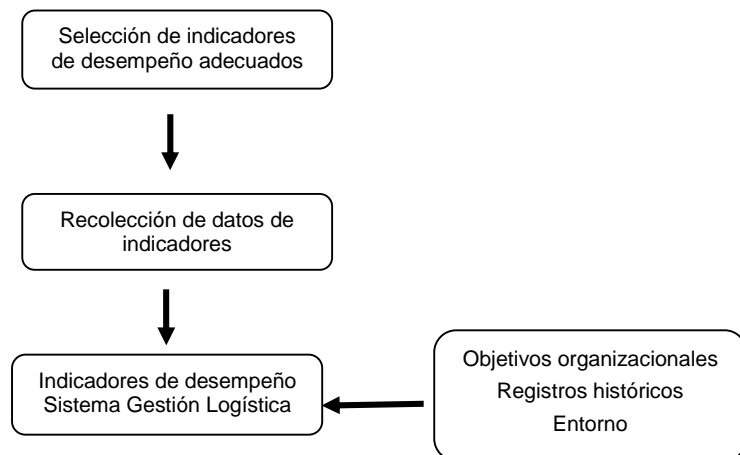
Calidad de servicio y cantidad de personal: N° de reclamos; La empresa al registrar en su inventario un número determinados de reclamos, ya está trabajando este factor de manera inadecuada, ya que al haber un solo encargado no experimentado del almacén, se determina que este factor ya implementado en la gestión del inventario de Manpower es deficiente.

PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE LOGISTICA DE LA EMPRESA MAMPOWER:

MODELO DEL ING. LUIS MORA GARCIA DEL LIBRO “LOS INDICADORES CLAVES DEL DESEMPEÑO LOGISTICO”.

Se requiere implementar una propuesta empírica que ayude a la mejora de esta gestión, dentro de ello es mejorar los factores que ya predominan en la empresa Manpower, e implantar los factores logísticos que no contiene, mediante un procedimiento sencillo y fácil de manejar para la empresa Manpower.

Figura 1. Procedimiento de selección indicadores de desempeño



Cuadro 2.1. Indicadores de gestión logísticos

Calidad de los pedidos generados	<ul style="list-style-type: none"> • Pedidos generados sin problemas <ul style="list-style-type: none"> • Pedidos generados
Entregas perfectamente recibidas	<ul style="list-style-type: none"> • Pedidos rechazados • Órdenes de compra recibidas
Vejez del inventario	<ul style="list-style-type: none"> • Unidades dañadas, obsoletas, vencidas • Unidades disponibles en el inventario
Nivel de cumplimiento en despachos	<ul style="list-style-type: none"> • Despachos cumplidos a tiempo • Total de despachos requeridos

En este caso se ha utilizado indicadores de Gestión de acuerdo al siguiente modelo:

MEJORAS EN LOS FACTORES CUALITATIVOS:

Para realizar mejoras en este factor se va a desarrollar lo siguiente: En la capacidad de personal, se requiere dar una inversión productiva en la contratación de personal adecuado de logística, que permita a la empresa desarrollar mejor la calidad de atención a sus clientes potentes y que mejor que desarrollar nuevas relaciones de trabajo con otras empresas que soliciten del almacén de Manpower.

<p>SELECCIÓN DE INDICADORES</p> <p>Calidad de los pedidos generados</p>	<p>RECOLECCION DE DATOS DE INDICADORES</p> <ul style="list-style-type: none"> Mayor número de personal encargado del almacén para la mejora el tiempo atención de los pedidos dentro del almacén y esto llevara que los pedidos generados lleguen sin problema a su destino.
<p>Nivel de cumplimiento en despachos</p>	<ul style="list-style-type: none"> Los tiempos de espera se mejorará con el buen desempeño de cada encargado de almacén se requiere de supervisión y capacitación del personal.

IMPLEMENTACION DE FACTORES TECNICOS:

Ya implementado los indicadores operacionales y cualitativos de acuerdo a los indicadores seleccionadas y recolectadas de acuerdo a los objetivos de la organización, se requiere implementar dentro de estas dos gestiones ya implementadas, un sistema de localización, para ubicar el periodo de salida de cada artículo, al lugar de procedencia, así mismo un sistema de ubicación para ubicar el lugar y hora de entrada del producto al almacén.

Esto se puede hacer mediante un Excel simple donde codificaremos todo lo que ingresa de cada empresa que trabaja con Manpower, esta codificación tendrá las iniciales de cada empresa más una numeración ordenada.

Todas estas mejoras ayudarían a Manpower a lograr una excelente gestión logística de inventarios que permitirá ser mejor empresa y brindar un servicio de almacén para las empresas que terciarizan los servicios de Manpower.

MEJORAS EN LOS FACTORES OPERATIVOS: Para realizar una mejora en estos factores se necesita ya no utilizar un registro de materiales manual, sino ya un registro codificado, y un sistema ubicación.

Esto permitirá a la empresa realizar un mejor mecanismo de entradas y salidas este sistema de codificación, es barato ya que se puede realizar una codificación en equipos de computadora, mediante un Excel y realizar el registro físico y virtual.

Se tomarán como indicadores principales, a los indicadores principales de un buen factor operacional elegido y adecuado por la organización estos son:

<p>SELECCIÓN DE INDICADORES</p> <p>Entregas perfectamente recibidas</p>	<p>RECOLECCION DE DATOS DE INDICADORES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de entradas por mes bien codificadas con código de empresa, mas numeración. • Kardex de registro de ingresos de pedidos, con facturación.
<p>Vejez del inventario</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de unidades dañadas debidamente registrada y devueltas con su facturación de devolución • Unidades obsoletas que están demasiado tiempo en el almacén, ser devueltas de manera correcta con su debida facturación.

CONCLUSIONES

1. La empresa Manpower, presenta una gestión logística del almacén déficit en los factores que estos han elegido como desarrollo en sus procesos tanto operativos y cualitativos, ya que ambas opciones presentan problemas y errores que hacen que la gestión logística sea deficiente y presente resultados de disconformidad por parte de los clientes de Manpower. Además de tiempos muertos en su gestión logística en el almacén.
2. La empresa cuenta con factores cualitativos de gestión logística entre ellos encontramos calidad de servicio, tiempo de espera, pedidos entregados adecuadamente, que actualmente no se viene trabajando con eficiencia porque existen promedios de espera y cantidad de reclamos (insatisfacción) al momento de realizar los pedidos generando, retrasos en la atención de sus funciones laborales. Además, porque no existe una capacidad de personal adecuada y capacitada; solo existe un encargado de almacén, que brinda seguridad y apoyo. Esto retrasa la atención y por ende la satisfacción laboral de los clientes que utilizan los servicios de Manpower por medio de su almacén.
3. La empresa no cuenta con factores técnicos, no presenta sistemas de gestión logística entre ellas: de localización, ubicación y codificación de artículos. Que son indispensables para realizar un adecuado sistema de ubicación y localización de los bienes y materiales para una excelente gestión logística. La cual se implementará de acuerdo al modelo seleccionado en la investigación.
4. En la empresa Manpower consta de factores operacionales de gestión que son implementados mediante los siguientes indicadores: N° de entradas, que se realizan mediante un sistema manual, N° de salidas que se reflejan en el número de pedidos y número de unidades dañadas; mermas que sale del almacén para ser entregados o devueltos a las empresas de una manera inadecuada y sin registro físico del despacho solo se registra una suma manual con lapicero en el inventario.

N° promedio de tiempo de espera que se ejecuta en cada entrada y salida de manera también inadecuada ya que estos son realizados en tiempos muy exagerados en promedio son 21 minutos que el colaborador tiene que esperar

para terminar su recorrido de abastecimiento de artículos entregados por el almacén de Manpower para ir y cumplir con sus funciones laborales.

RECOMENDACIONES

1. Implementación y supervisar que se cumpla del modelo de Luis Mora García, esto permitirá mejorar de gestión logística en el almacén de Manpower, así mismo mejorar los factores que ya predominan en la empresa de Manpower.
2. Integrar a un personal responsable (supervisor), y este debidamente capacitado para que puede monitorear y cumplir adecuadamente la gestión logística del almacén de Manpower.
3. Implementación de kardex de registro de entradas y salidas, con facturación para que se pueda llevar un adecuado control de sus artículos que ingresan y salen del almacén de Manpower.
4. Implementar un adecuado sistema para la codificación de los artículos que ingresen de cada empresa de Manpower, la ejecución de este sistema es fácil y económico para dicha empresa, esto se monitoreara mediante un Excel donde codificaríamos por cada empresa sus artículos que ingresen al almacén.

REFERENCIAS

- Alvarado, E. (2012). *Propuesta de mejora de los procesos de la sub área de limpieza del centro comercial El Quinde Shopping Plaza para minimizar los costos de las operaciones*. Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú.
- Anderson, D. (1999). *The 7 Principles of supply Chain Management* .
- Barcia, K., & Hidalgo, D. (2006). *Implementación de una metodología con la técnica 5S para mejorar el área de matricería de una empresa extrusora de aluminio*. ESPOL, Vol. 18, 69 - 75.
- Burgos Marrero, M. (2010). *Mejora de los procesos logísticos de planeación, aprovisionamiento, almacenamiento y distribución de materia prima agregados de una empresa cementera venezolana*. Venezuela.
- Caballero, A. (2013). *Metodología integral innovadora para planes y tesis*. Mexico: Cengage Learning.
- Damián, Y. (2009). *Implementación de la herramienta de mejora continua: 5S's en un laboratorio de control de calidad*. Universidad Nacional Autónoma de México - Cautitlán, México.
- González, J. (2013). *Las 5 "S" una herramienta para mejorar la calidad en la oficina tributaria de Quetzaltenango, de la Superintendencia de Administración Tributaria en la región occidente*. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Guachisaca, C., & Salazar, M. (2009). *Implementación de 5 S como una metodología de mejora en una empresa de elaboración de pinturas*. Guayaquil, Ecuador.
- López Fernandez, R. (2010). *Logística Comercial*. España: Ediciones Paraninfo.
- Marín, W. (2007). *Mejoramiento de la Gestión de almacén y logística de la empresa Metálicas carranza*. Trujillo, Perú.
- Marrero, R. (2010). *Estudio de factibilidad para la implementación de un proceso logístico integral en un negocio de alimentos refrigerados en el área de Guatire*. Caracas, Venezuela.
- Morales, M., & Moreno, K. (2004). *Sistema de Gestión de almacén para productos terminados*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Perú.
- Mora, L. (2012). *Los indicadores claves del Desempeño Logístico*, Bogotá, Colombia,

Parraga, J. (2012). *Factores determinantes en la gestión de almacén de productos, caso: Trapiche Buena Ventura 2012*. Universidad Nacional del Centro del Perú, Perú.

Rodriguez, G. (2007). *Influencia del control interno en los procesos logísticos de las empresas pesqueras de Puerto malabrigo para una adecuada gestión administrativa*. Perú.

Valera, D. (2009). *Evaluación y mejoramiento de las estrategias logísticas para la empresa Prolac*.

ANEXOS





Oblitas Paredes Adriana Carolina

Pág. 57

SI	X
NO	VACIO

[illegible]